



I Encuentro de Empresas Turismo Activo participantes en el Sistema de Calidad Turística Español

PARTE TECNICO-OPERATIVA DE LA PROPUESTA DE
NORMA UNE TURISMO ACTIVO



Madrid, 28 septiembre 2009





INDICE

- 1-. CUESTIONES PREVIAS: RADIOGRAFIA DEL SECTOR
- 2-. POSIBLES LOGROS DE LA NORMA
- 3-. CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE LA NORMA
- 4-. PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 5-. LA FICHA
- 6-. ANEXOS



1-. CUESTIONES PREVIAS: RADIOGRAFÍA DEL SECTOR

- PYMES Y MICROPYMES
- ATOMIZADO, PERO CON IMPORTANTES ESFUERZOS ASOCIATIVOS
- POCO PESO ECONÓMICO
- FALTA REGULACIÓN EN VARIAS COMUNIDADES, HETEROGÉNEA
- SIN DESARROLLAR IMPLEMENTOS ESPECÍFICOS (P.EJ. P.RR.LL.)
- CARENCIA FORMATIVA ESPECÍFICA
- ESTACIONALIDAD
- DISPARIDAD ACTIVIDADES
- FALTA DE ACUERDOS SOBRE ASPECTOS OPERATIVOS
(ratios, formación, control y mantenimiento materiales, niveles de dificultad, edad mínima, materiales mínimos par clientes,...)
- SECTOR JOVEN, DINÁMICO, AMBICIOSO,... LA NORMA PUEDE AYUDAR A IR ATAJANDO TODAS ESTAS PROBLEMÁTICAS.



2-. POSIBLES LOGROS DE LA NORMA

- PROCEDIMENTAR = ANTICIPAR = MEJORAR SEGURIDAD
- ENTENDER LA CALIDAD COMO ALGO TRANSVERSAL
- PUEDE APORTAR A LAS REGULACIONES
- UNIFICA DENOMINACIONES DE ACTIVIDADES Y AUNA NUEVAS
- CLARIFICAR ASPECTOS NO REGULADOS
- APORTACIONES A ISO
- VIRTUD DE LA NORMA, DINÁMICA, SIN FIN



3-. CARACTERISTICAS PROPIAS DE LA NORMA

3.1. GESTIÓN AMBIENTAL

PLAN MEDIOAMBIENTAL

GESTIÓN DE RESIDUOS (BASE Y ACTIVIDADES)

PUNTOS SENSIBLES EN RECORRIDOS

MINIMIZAR IMPACTO HUMANO

DEFINICIÓN DE CARGAS EN ZONAS SENSIBLES

COMPORTAMIENTO MEDIOAMBIENTAL

GENERAL Y PARA CADA ACTIVIDAD

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN A TRABAJADORES/AS Y CLIENTES/AS



3-. CARACTERISTICAS PROPIAS DE LA NORMA

3.2. ACCESIBILIDAD

SI HAY OPCIÓN INFORMAR DE ELLO

SI HAY PLAN TURÍSTICO DE ACCESIBILIDAD PARA EL SECTOR
DEBE ESTAR IMPLANTADO



3-. CARACTERISTICAS PROPIAS DE LA NORMA

3.3. SEGURIDAD

GESTIÓN DE RIESGOS ADECUADA PARA TRABAJADORES/AS Y
CLIENTES/AS

PLAN EMERGENCIAS

PLAN SEGURIDAD PREVENTIVA

PROTOCOLO DE TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN

PARTES METEOROLÓGICOS OFICIALES ACTUALIZADOS

SEGURIDAD PERSONAS Y BIENES

GESTIÓN DE EMERGENCIAS, ACCIDENTES E INCIDENTES



3-. CARACTERISTICAS PROPIAS DE LA NORMA

3.4. RECURSOS HUMANOS

DEFINICIÓN PUESTOS DE TRABAJO

INSTRUCCIONES Y TÉCNICAS DE TRABAJO UNIFORME

SELECCIÓN DE PERSONAL Y PLAN DE ACOGIDA

FORMACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE

CHARLA PREVIA A CLIENTES/AS

IDIOMAS



3-. CARACTERISTICAS PROPIAS DE LA NORMA

3.5. RECURSOS MATERIALES

HOMOLOGADOS, CON MANUAL DE USO Y GESTIÓN

MATERIALES MÍNIMOS A DISPOSICIÓN CLIENTES/AS Y TRABAJADORES/AS

ESPECIFICOS PARA CADA ACTIVIDAD

ALMACENAMIENTO ADECUADO

IDENTIFICADOS PRODUCTOS TÓXICOS CON FICHA DE SEGURIDAD

PROTOCOLO DE LIMPIEZA. LIMPIEZAS OBLIGADAS

CONTROL DE USOS Y MANTENIMIENTO DE LOS MATERIALES



3-. CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE LA NORMA

3.6. COMERCIALIZACIÓN

PLAN DE COMERCIALIZACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO

INFORMACIÓN

GESTIÓN DE SOLICITUDES

GESTIÓN DE LAS RESERVAS

PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

FACTURACIÓN



3-. CARACTERISTICAS PROPIAS DE LA NORMA

3.7. GESTIÓN DE COMPRAS

CRITERIOS SELECCIÓN PROVEEDORES, LISTA ACTUALIZADA

PLANIFICACIÓN COMPRAS

PROTOCOLO PARA APROBACIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES

INSTRUCCIONES PARA COMPROBAR MATERIALES ANTES DE
ACEPTACIÓN.



4-. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. GESTIÓN DEL SERVICIO

PROCEDIMIENTO DE CADA SERVICIO

INFORMACIÓN

INSTRUCCIONES DE TRABAJO

POLÍTICA DE SUSPENSIÓN O CAMBIO

USO APROPIADO DE EQUIPOS

DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS



4-. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.2. SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS

REQUISITOS PARA APROBAR SUBCONTRATACIÓN

EVALUACIÓN SUBCONTRATISTAS

PLANIFICACIÓN ALCANCE SUBCONTRATACIÓN

REGISTRO DEL CONTROL DEL SERVICIO SUBCONTRATADO



4-. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.3. DESARROLLO NUEVOS SERVICIOS

PLANIFICACIÓN Y CONTROL NUEVOS SERVICIOS

ELEMENTOS DE ENTRADA DEL NUEVO SERVICIO (FICHA)

VALIDACIÓN DEL NUEVO SERVICIO



4-. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.4. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

EN AMBOS CASOS DEBE EXISTIR UNA PLANIFICACIÓN

METODOLOGÍA DE TRABAJO

REVISIONES OFICIALES, EN SU CASO.



4-. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.5. INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

DISPONIBILIDAD DE UNA BASE O CENTRO

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CLIENTE

INSTALACIONES CON SISTEMAS DE SEGURIDAD

INSPECCIONES OFICIALES

5-. FICHA

UNA FICHA POR CADA ACTIVIDAD O SERVICIO

RECOGE GRAN PARTE DE LOS ASPECTOS TRATADOS EN LA NORMA, ES
LA FORMA DE OPERATIVIZAR LA NORMA

OBLIGA Y COMPROMETE A QUE LA EMPRESA DEFINA Y CUMPLA
ASPECTOS NO DEFINIDOS EN REGULACIONES

PARTE PÚBLICA DE LA FICHA

PARTE INTERNA DE LA FICHA



5-. FICHA PARTE PÚBLICA

MODALIDAD

RUTA O SERVICIO

TIPO DE SERVICIO

DESCRIPCIÓN

PUNTO DE ENCUENTRO

NIVEL DE DIFICULTAD

EDAD MÍNIMA

CAPACIDADES CLIENTES/AS

DURACIÓN APROXIMADA

MATERIALES Y EQUIPOS

MATERIAL A APORTAR POR CLIENTE/A

RATIO

Nº MÍNIMO Y MÁXIMO PARTICIPANTES

TEMPORALIDAD DEL SERVICIO

CONDICIONES DE LA RESERVA

TARIFAS Y MEDIOS DE PAGO

SERVICIOS INCLUIDOS

SERVICIOS NO INCLUIDOS

SERVICIOS OPCIONALES

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES

CRITERIOS DE SEGURIDAD

EXISTENCIA PÓLIZAS DE SEGUROS

EXISTENCIA HOJAS RECLAMACIONES

INFORMACIÓN DE INSTALACIONES

OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS



5-. FICHA PARTE INTERNA

DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

EXPLICACIÓN O CHARLA CLIENTES/AS
LOGÍSTICA GENERAL

REQUISITOS LEGALES ESPECÍFICOS

CAPACIDAD MÁXIMA Y MATERIALES

PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

CUIDADO DE BIENES DE CLIENTES/AS

PLAN DE SEGURIDAD PREVENTIVA

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS
SERVICIOS

BOTIQUIN ESPECÍFICO

PLAN DE ACTUACIÓN EN ACCIDENTES



6-. ANEXOS

- (A) : CHARLA PREVIA
- (B) : BOTIQUIN DE BASE Y DE CAMPO
- (C) : LISTADO ORIENTATIVO DE ACTIVIDADES
- (D) : EJEMPLO FICHA DE ACTIVIDAD

I Encuentro de Empresas Turismo Activo
participantes en el Sistema de Calidad Turística Español



FIN

LA NORMA NO HA HECHO MÁS QUE EMPEZAR

ESPERAMOS VUESTRAS APORTACIONES PARTICIPANDO EN EL
SUBCOMITÉ

MUCHAS GRACIAS

JABIER FUERTES UDAONDO